MAKALAH

MANAJEMEN MUTU TERPADU(TQM)

Pendekatan Proses Dalam Manajemen Mutu Terpadu

Disusun untuk memenuhi tugas mata kuliah

Manajemen mutu terpadu

Dosen Pengampu:

Muh. Assiddiq, SE, M.Pd

Disusun oleh:

Tri Leo Rizki 2024510033

Akbar 2024510034

Muhammad Alwi 2024510039

UNIVERSITAS AL ASYARIAH MANDAR (UNASMAN)

POLEWALI MANDAR 2025

BAB I – PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang kompetitif, organisasi dituntut untuk mampu memberikan produk dan layanan yang berkualitas tinggi secara konsisten. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mencapai hal tersebut adalah **Manajemen Mutu Terpadu** atau Total **Quality Management (TQM).**

TQM merupakan filosofi manajemen yang menekankan pada peningkatan mutu secara menyeluruh melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi. Salah satu prinsip utama dalam penerapan TQM **adalah pendekatan proses (process approach)**, di mana setiap kegiatan atau aktivitas dalam organisasi dipandang sebagai proses yang saling berhubungan dan berkontribusi terhadap tujuan organisasi secara keseluruhan.

Pendekatan proses membantu organisasi memahami, mengendalikan, dan meningkatkan interaksi antarproses untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa yang dimaksud dengan pendekatan proses dalam manajemen mutu terpadu?

2. Apa tujuan dan manfaat dari penerapan pendekatan proses?

3. Bagaimana langkah-langkah penerapan pendekatan proses dalam organisasi?

1.3 Tujuan Penulisan

Makalah ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan pengertian pendekatan proses dalam TQM.

2. Mengetahui manfaat penerapan pendekatan proses dalam peningkatan mutu.

3. Memahami tahapan penerapan pendekatan proses di lingkungan organisasi.

BAB II – PEMBAHASAN

2.1 Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (TQM)

Manajemen Mutu Terpadu (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada kualitas, berdasarkan partisipasi seluruh

anggota organisasi, dan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Menurut Goetsch dan Davis (2014), TQM adalah cara manajemen untuk memperbaiki efektivitas, fleksibilitas, dan daya saing organisasi secara keseluruhan.

Prinsip utama TQM meliputi:

- Fokus pada pelanggan
- Keterlibatan seluruh karyawan
- Pendekatan proses
- Perbaikan berkelanjutan (continuous improvement)
- Pengambilan keputusan berbasis fakta
- Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok

2.2 Pengertian Pendekatan Proses (Process Approach)

Pendekatan proses adalah cara mengelola aktivitas dan sumber daya organisasi sebagai suatu sistem proses yang saling berhubungan untuk mencapai hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif.

Menurut ISO 9001:2015, pendekatan proses adalah metode yang digunakan organisasi untuk memahami dan mengelola proses saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan.

2.3 Tujuan dan Manfaat Pendekatan Proses

Penerapan pendekatan proses memiliki beberapa tujuan dan manfaat, antara lain:

- Meningkatkan konsistensi hasil melalui pengendalian proses yang baik.

- Mengurangi kesalahan dan pemborosan karena setiap langkah dalam proses dipantau dan dievaluasi.

- Meningkatkan efisiensi operasional dengan mengenali hubungan antarproses.

- Memudahkan identifikasi peluang perbaikan berkelanjutan.

- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan produk dan layanan yang stabil dan dapat diandalkan.

2.4 Komponen Utama dalam Pendekatan Proses

Pendekatan proses terdiri dari beberapa komponen penting:

1. Input – Sumber daya atau informasi yang digunakan untuk memulai suatu proses.

2. Proses – Serangkaian kegiatan yang mengubah input menjadi output.

3. Output – Hasil dari proses yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

4. Pemantauan dan Pengukuran – Aktivitas yang memastikan proses berjalan sesuai standar.

5. Evaluasi dan Perbaikan – Upaya untuk meningkatkan efektivitas proses berdasarkan data dan umpan balik.

2.5 Langkah-langkah Penerapan Pendekatan Proses dalam Organisasi

Berikut tahapan umum dalam menerapkan pendekatan proses di organisasi:

1. Identifikasi Proses Utama – Menentukan proses yang berpengaruh langsung terhadap mutu produk atau layanan.

2. Pemetaan Proses (Process Mapping) – Menggambarkan alur kerja dan hubungan antarproses dalam bentuk diagram atau flowchart.

3. Menetapkan Tanggung Jawab – Menentukan siapa yang bertanggung jawab atas setiap proses.

4. Menentukan Indikator Kinerja Proses – Menetapkan ukuran keberhasilan proses, seperti efisiensi, waktu siklus, dan tingkat kesalahan.

5. Monitoring dan Evaluasi Proses – Melakukan pemantauan berkala terhadap pelaksanaan proses.

6. Tindakan Korektif dan Perbaikan Berkelanjutan – Melakukan penyesuaian dan inovasi agar proses semakin efektif.

2.6 Contoh Implementasi Pendekatan Proses

Sebagai contoh, pada perusahaan manufaktur:

- Proses dimulai **dari penerimaan bahan baku**, **produksi, pengujian kualitas**, hingga pengiriman produk ke pelanggan.

- Setiap proses memiliki input dan output yang diukur untuk menjamin mutu.

- Hasil evaluasi proses digunakan untuk menentukan perbaikan di tahap berikutnya, misalnya peningkatan efisiensi produksi atau pengurangan cacat produk.

BAB III – PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Pendekatan proses merupakan salah satu prinsip penting dalam Manajemen Mutu Terpadu yang menekankan pentingnya memahami dan mengelola aktivitas organisasi sebagai sistem yang saling terkait. Dengan menerapkan pendekatan proses, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi pemborosan, dan mencapai hasil yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

3.2 Saran

Dalam penerapan pendekatan proses, organisasi perlu melibatkan seluruh karyawan, mengembangkan budaya perbaikan berkelanjutan, dan menggunakan data sebagai dasar pengambilan keputusan agar mutu yang dihasilkan benar-benar optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. Pearson.

ISO 9001:2015. Quality Management Systems — Requirements.

Feigenbaum, A. V. (1991). Total Quality Control. McGraw-Hill.

Tjiptono, Fandy, & Diana, Anastasia. (2019). Total Quality Management. Yogyakarta: Andi.